第１章　AV 情報家電　商品知識と取扱い

1-1 テレビ
①アナログ放送と走査方式 12
②解像度と画面表示 14
③デジタル化とテレビの入力端子 16
④液晶テレビの仕組み 18
⑤液晶テレビの特徴 20
⑥プラズマテレビ 22
⑦有機ELテレビ 24
1-2 デジタル放送
①放送の歴史と特徴 26
②放送受信の特徴 28
③衛星放送の特徴 30
④BSデジタル放送 32
⑤CSデジタル放送 34
⑥地上デジタル放送 36
⑦地上デジタル放送の仕組み 38
⑧ワンセグ放送 40
⑨放送受信とVOD 42
1-3 DVD
①特徴とフォーマットの種類 44
②録画モードとダビング10 46
③記録モードとAVCREC 48
1-4 BD
①容量と種類 50
②AACSとムーブバック 52
③3D対応BD/HDDレコーダー 54
1-5 ビデオカメラ
①歴史と撮像素子 56
②手ブレ補正 58
③AVCHDと3D 60
1-6 デジタルカメラ
①仕組みと撮像素子 62
②デジタルカメラの用語 64
③デジタル一眼レフ 66
④その他の機能 68
1-7 ビデオデッキ 70
1-8 AVシステム
①プロジェクター 72
②ホームシアター 74
③システムステレオ 76
1-9 メモリーオーディオプレーヤー 78
1-10 CD/MD 80
1-11 ラジオ・放送 82
1-12 ナビゲーションシステム 84
1-13 電話機 86
1-14 ファクシミリ 88
1-15 携帯電話 90
1-16 スマートフォン・タブレット 92
1-17 パソコン
①OSの役割と基本構造 94
②本体の構造 96
③入出力装置 98
④プリンター 100
⑤ソフトウエア 102
⑥使用上の注意 104
1-18 インターフェース
①USB 106
②IEEE1394など 108
1-19 ネットワーク
①インターネット 110
②高速通信 112
③IP電話 114
④LAN 116
⑤無線LAN 118
1-20 記録メディア
①磁気記録メディア 120
②光学式メディア 122
③半導体メモリー 124
1-21 接続コード・端子
①AV系 126
②PC/情報系 128
③接続のポイント 130

第２章　生活家電　商品知識と取扱い

2-1 冷蔵庫
①基本的な仕組み 134
②各室の温度性能など 136
③カタログ表記など 138
④上手な使い方 140
2-2 洗濯機
①構成部分と働き 142
②使用上の注意と上手な使い方 144
③洗濯乾燥機の仕組みと特徴 146
2-3 衣類乾燥機 148
2-4 ルームエアコン
①冷暖房の仕組み 150
②除霜・除湿運転 152
③インバーター 154
④カタログの見方（1） 156
⑤カタログの見方（2） 158

⑥使用法と設置法 160
2-5 掃除機 162
2-6 電子レンジ 164
2-7 ジャー炊飯器 166
2-8 食器洗い乾燥機 168
2-9 生ごみ処理機 170
2-10 空気清浄機
①機械式と電気式 172
②集じん効率と脱臭性能 174
2-11 加湿器 176
2-12 除湿機 178
2-13 IHクッキングヒーター
①基本構造 180
②使用上の注意 182
2-14 エコキュート
①基本的な仕組み 184
②性能と選び方 186
③使い方 188
2-15 太陽光発電システム
①基本構成 190
②住宅用の仕組み 192
2-16 換気扇・換気システム
①換気扇 194
②浴室暖房換気扇 196
2-17 温水洗浄便座 198
2-18 照明
①電球・蛍光ランプ 200
②LED照明の特徴 202
③LED照明の用語と使い方 204
2-19 電気暖房器
①電気暖房器・電気こたつ 206
②電気カーペット 208
③電気毛布 210
2-20 石油暖房機 212
2-21 小物家電（ジャーポット、アイロン、扇風機） 214
2-22 火災警報器 216

第３章 電源・電池　商品知識と取扱い

3-1 電源
①配電方式 220
②分電盤など 222
3-2 電池
①種類と特徴 224
②使用上の注意点・廃棄方法 226
3-3 電源コンセント 228

第４章 販売・サービス上のCSのポイント

4-1 CSの基本と意義 230
4-2 顧客に対する基本姿勢 232
4-3 高齢化・ネット社会のCS 234
4-4 基本的な接客マナー 236
4-5 情報提供と暮らし提案 238
4-6 販売時のCS活動 240
4-7 据え付け・設置に関する顧客対応 242
4-8 家電製品の保証制度と保証内容 244
4-9 修理サービスのCS
修理サービスのCS① 246
修理サービスのCS② 248

第５章 販売・サービス上の関連法規

5-1 独占禁止法
独占禁止法① 252
独占禁止法② 254
5-2 景品表示法 256
5-3 公正競争規約 258
5-4 景品類の提供に関する規制 260
5-5 PL法 262
5-6 製品安全に関する法規
製品安全に関する法規① 264
製品安全に関する法規② 266
製品安全に関する法規③ 268
5-7 家電リサイクル法
家電リサイクル法① 270
家電リサイクル法② 272
5-8 省エネ・環境に関する法規
①省エネ法の基本 274
②統一省エネラベル 276
5-9 消費者保護関連の法規
消費者保護関連の法規① 278
消費者保護関連の法規② 280
5-10 取扱説明書の図記号 282

「家電製品アドバイザー試験」について 8

本書の活用方法について 10

傾向と対策・詳細版 290

重要キーワードINDEX 302